

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра туризму та готельного господарства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної і
навчальної роботи та рекрутації,
проф. Гаврилюк С. В.

Протокол № 2 від 16.10.2019 р.



ПРОГРАМА

нормативної навчальної дисципліни

Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства

підготовки бакалавра
спеціальності 242 Туризм
освітньої програми Туризм

підготовки бакалавра
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітньої програми Готельно-ресторанна справа

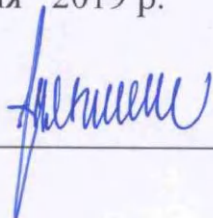
Програма навчальної дисципліни “Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства” підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм, за освітньою програмою Туризм; підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньою програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Терещук О.С. кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

Рецензент: Стрішенець О.М. доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економічної теорії Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства протокол № 1 від 30 серпня 2019 р.

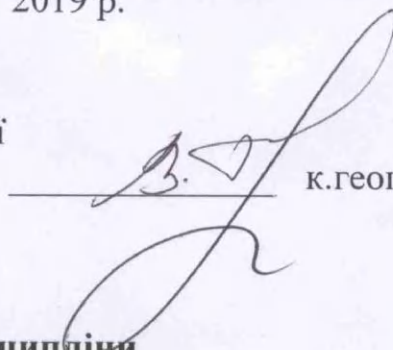
Завідувач кафедри:



д.геогр.н., проф. Ільїн Л.В.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією географічного факультету протокол № 2 від 9 жовтня 2019 р.

Голова науково-методичної комісії факультету



к.геогр.н., доц. Поручинський В.І.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітня програма: Туризм Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітня програма: Готельно-ресторанна справа	Нормативна
Модулів – 3		Рік підготовки – 3
Змістових модулів – 2		Семестр – 5
ІНДЗ: є		Лекції – 28 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 26 год.
Тижневих годин: аудиторних – 3	бакалавр	Самостійна робота – 58 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: екзамен

Таблиця 2

Заочна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		Заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітня програма: Туризм	Нормативна
Модулів – 3		Рік підготовки – 4
Змістових модулів – 2		Семестр – 7
ІНДЗ: є		Лекції – 18 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 12 год.
	бакалавр	Самостійна робота – 76 год.
		Консультації – 14 год.
		Форма контролю: екзамен

2. АНОТАЦІЯ КУРСУ

Метою дисципліни «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» у системі підготовки фахівців сфери туризму є набуття комплексу знань у сфері управління організацією (підприємством) з точки зору системного підходу: вивчення підприємства як соціально-економічної системи, основними параметрами якої є цільове призначення, правові та нормативні засади діяльності, ресурси, процеси і структура, розподіл праці та ролей, соціальні відносини, що формують її організаційну культуру і забезпечують синергійний ефект діяльності; набуття умінь критичного аналізу управлінської діяльності суб'єктів туристичного бізнесу, ухвалення адекватних управлінських рішень.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» є:

- набуття теоретичних знань про методи менеджменту в роботі підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;
- оволодіння сучасним досвідом управління підприємствами туристичного та готельно-ресторанного господарства;
- набуття навичок ефективного управління підприємствами туристичної індустрії для підвищення їх прибутковості;
- засвоєння принципів та підходів до створення сучасних підприємств туристичного готельно-ресторанного бізнесу.

В результаті вивчення даного курсу студент повинен знати:

- сутність базових понять і категорій менеджменту та управління;
- історію розвитку менеджменту туризму та готельно-ресторанного господарства;
- принципи та функції менеджменту в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі;
- основи планування, здійснення мотивування та контролювання на підприємствах індустрії туризму та гостинності;
- методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві;
- основи прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- сутність та особливості діяльності підприємств туристичної індустрії, взаємозв'язку їх внутрішніх елементів та зовнішнього середовища;
- форми розвитку готельного та туристичного бізнесу, типи підприємств;
- зміст та характеристику основних типів організаційних структур управління;
- особливості менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;
- основи та особливості управління персоналом.

вміти:

- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі;

- аналізувати та будувати різні типів організаційних структур управління туристичними та готельно-ресторанними комплексами;
- характеризувати основні сегменти сфери готельно-ресторанних послуг;
- аналізувати якість наданих послуг підприємствами;
- здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналізу процесу роботи в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- здатність оцінювати ефективність діяльності підприємства.

Міждисциплінарні зв'язки: курс «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» має тісний зв'язок з іншими дисциплінами фундаментальної, наукової підготовки бакалавра та магістра, такими як, основами туризму, рекреаційною географією, туристичним країнознавством, туристсько-рекреаційними ресурсами світу, інформаційними системами та технологіями в туризмі та готельній індустрії, маркетингом туризму.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредитів ECTS

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

Протягом вивчення дисципліни «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» у здобувачів вищої освіти повинні сформуватися такі компетентності:

Загальні:

Туризм

Загальні компетентності:

- здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;
- здатність працювати в міжнародному контексті;
- вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;
- навички міжособистісної взаємодії;
- здатність планувати та управляти часом;
- здатність працювати в команді та автономно.

Фахові компетентності:

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;
- розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;
- здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, вміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;
- здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;
- здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;
- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, вміння

- забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства;
 - здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання

- виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;
- розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;
- ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;
- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);
- встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;
- адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;
- виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;
- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;
- демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях.

Готельно-ресторанна справа

Загальні компетентності:

- здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

Фахові компетентності:

- здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;
- здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;
- здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів

споживачів;

- здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;
- здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;
- здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;
- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;
- розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;
- застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;
- здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;
- організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки;
- розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;
- презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу;
- розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 3

Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання

Тема	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації
Змістовий модуль І. Теоретичні основи менеджменту					
Тема 1. Менеджмент та еволюція його розвитку	8	2	2	4	–
Тема 2. Планування як загальна функція менеджменту	9	2	2	4	1
Тема 3. Організація як загальна функція менеджменту	9	2	2	4	1
Тема 4. Мотивація як загальна функція менеджменту	9	2	2	4	1
Тема 5. Контроль як функція управління	8	2	2	4	-
Тема 6. Регулювання як функція менеджменту	9	2	2	5	-
Тема 7. Форми управління господарською діяльністю у сфері туристичних послуг	9	2	2	5	-
Змістовий модуль ІІ. Функції та ефективність менеджменту					
Тема 1. Інформаційне та комунікаційне забезпечення менеджменту	9	2	2	4	1
Тема 2. Ефективність комунікаційного процесу	9	2	2	4	1
Тема 3. Керівництво та лідерство	9	2	2	4	1
Тема 4. Самоменеджмент. Тайм-менеджмент	9	2	2	4	1
Тема 5. Управлінські рішення	8	2	2	4	-
Тема 6. Організаційні змінні та ефективність менеджменту	9	2	2	4	1
Тема 7. Інноваційний менеджмент у туристичній діяльності	6	2	-	4	-
Всього	120	28	26	58	8

Таблиця 4

Структура навчальної дисципліни для заочної форми навчання

Тема	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації
Змістовий модуль I. Теоретичні основи менеджменту					
Тема 1. Менеджмент та еволюція його розвитку	7	2	-	4	1
Тема 2. Планування як загальна функція менеджменту	7	-	2	4	1
Тема 3. Організація як загальна функція менеджменту	7	-	2	4	1
Тема 4. Мотивація як загальна функція менеджменту	9	2	2	4	1
Тема 5. Контроль як функція управління	7	2	-	4	1
Тема 6. Регулювання як функція менеджменту	7	-	2	4	1
Тема 7. Форми управління господарською діяльністю у сфері туристичних послуг	9	2	-	6	1
Змістовий модуль II. Функції та ефективність менеджменту					
Тема 1. Інформаційне та комунікаційне забезпечення менеджменту	11	-	2	8	1
Тема 2. Ефективність комунікаційного процесу	11	2	-	8	1
Тема 3. Керівництво та лідерство	7	2	-	4	1
Тема 4. Самоменеджмент. Тайм-менеджмент	7	-	2	4	1
Тема 5. Управлінські рішення	11	2	-	8	1
Тема 6. Організаційні змінні та ефективність менеджменту	11	2	-	8	1
Тема 7. Інноваційний менеджмент у туристичній діяльності	11	2	-	8	1
Всього	120	18	12	76	14

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Вивчення дисципліни «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» потребує від студентів інтенсивної самостійної роботи над спеціальною літературою. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам:

- 1) вивчення лекційного матеріалу;

- 2) робота з вивчення рекомендованої літератури;
- 3) підготовка до семінарських і практичних занять, дискусій, роботи в малих групах;
- 4) контрольна перевірка кожним слухачем особистих знань за запитаннями для самостійного поглибленого вивчення та самоконтролю.

Перелік питань для самостійного опрацювання подано в табл. 5.

Таблиця 5

Структура самостійних робіт

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Школи менеджменту, їх відмінні риси	6	9
2	Правові засади роботи підприємства	8	10
3	Розробка управлінських рішень	8	9
4	Бізнес-план та його роль	10	10
5	Аналіз видів організаційних структур різних туристичних підприємств	6	9
6	Застосування негативної мотивації	8	10
7	Маркетингові стратегії	6	10
8	Види стратегій та їх специфіка	6	9
	Разом	58	76

6. ВИДИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАВДАНЬ (ІНДЗ)

Відповідно до навчального плану підготовки бакалаврів за спеціальністю 241 – Готельно-ресторанна справа та 242 – Туризм студенти виконують розрахунково-графічну роботу з Менеджменту готельно-ресторанної справи.

Виконання розрахунково-графічної роботи є формою закріплення знань та умінь, здобутих в процесі опанування теоретичного курсу, аналізу актуальних проблем управління закладами розміщення та ресторанного господарства, їх окремих структурних підрозділів, що були відмічені студентами під час проходження практики, а також дозволяє поглибити, творчо застосувати, розвинути навички самостійної наукової роботи.

Метою розрахунково-графічної роботи є осмислення сучасних проблем управлінської діяльності на підприємствах готельного та ресторанного господарства, формування умінь та навичок науково-теоретичного аналізу фахової літератури, фінансово-економічної оцінки діяльності суб'єктів господарювання, розробки науково обґрунтованих пропозицій щодо удосконалення менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Відповідно визначаються такі задачі розрахунково-графічної роботи:

– поглибити, систематизувати та закріпити основні поняття, принципи, методи управлінської діяльності, сучасні теоретико-методологічні підходи до проблем менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу;

– використовувати на практиці отримані знання та уміння щодо аналізу та оцінки господарської та управлінської діяльності підприємства, визначати ефективність управління суб'єкта господарювання;

– відпрацювати навички самостійної творчої роботи щодо розробки науково обґрунтованих та доцільних рекомендацій щодо удосконалення окремих аспектів управління підприємством готельно-ресторанного господарства;

– виробити вміння узагальнювати, аналізувати, порівнювати управлінські рішення за економічними, соціальними, технологічними показниками;

– розвинути навички формулювання власних висновків, аргументів, пропозицій та кваліфікованого захисту теоретичних положень або практичних результатів.

Перелік питань, рекомендованих до розгляду:

1. Обрати підприємство готельно-ресторанного господарства. Дати характеристику обраному підприємству. Вказати місцезнаходження підприємства, форму власності, вказати юридичну назву підприємства та брендову назву, режим роботи, вказати послуги підприємства, зовнішній вигляд будівлі, де розташовано підприємство.

2. Зробити опис організаційної структури підприємства та побудувати її з урахуванням специфіки діяльності підприємства.

3. Сформулювати місію організації, цілі в довгостроковій та короткостроковій перспективі. Побудувати дерево цілей, що відображає роботу підрозділів підприємства, що аналізується.

4. Виявити стиль керівництва та ступінь вираженості стилю. Зробити висновок про взаємозв'язок стилю управління та системою менеджменту в підприємстві.

5. Проаналізувати методи управління. Зробити висновок про ефективність обраних методів менеджменту.

6. Визначити концепцію життєвого циклу підприємства, побудувати графік основних фаз життя організації, визначити її вік та виявити в якій фазі знаходиться підприємство в даний момент часу. Зробити висновки.

7. Побудувати профіль об'єкту. Аналізуючи внутрішню та зовнішню середу підприємства, можна виявити її відносні конкурентні переваги, що безпосередньо впливають на конкурентоспроможність підприємства, та, як наслідок, на ефективність його роботи в цілому. Для цього необхідно використовувати методику побудови профілю об'єкта. Профілем називається сума характеристик об'єкту аналізу, завдяки яким він відомий цільовій групі споживачів. Профіль є засобом або інструментом візуального аналізу об'єкту.

8. Зробити висновки щодо системи менеджменту на підприємстві. Зроблені студентом висновки свідчать про вміння аналізувати рівень менеджменту на підприємстві на основі набутих теоретичних знань та практичних навичок. Надати рекомендації з подальшого підвищення рівня ефективності менеджменту на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Рекомендації повинні бути змістовні, конкретні, професійні, обґрунтовані.

7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання студентом лабораторних робіт; оцінка за виконання і захист ІНДЗ.

Оцінювання практичних робіт кожного змістового модуля здійснюється за 3-х бальною шкалою (1 бал - середній рівень компетенції, 2 бали – достатній, 3 бали – високий рівень компетенції).. Максимальна кількість балів за практичні роботи становить 36.

Оцінка ІНДЗ складає 4 балів за шкалою ECTS. З них 1 балів відводиться на оцінку за дотримання вимог до оформлення роботи; 1 бали відводиться за вчасну здачу роботи (1 бали – робота здана у передбачений термін, 0 балів – робота нездана у передбачений термін); 2 балів – на оцінку змісту роботи та рівня знань студента при її захисті.

Результати модульного контролю:

- оцінка за виконання тестових завдань змістового модуля 1;
- оцінка за виконання контрольної роботи змістового модуля 2;

Тестові завдання змістового модуля 1 оцінюються в 30 балів (30 тестових завдань по 1 балу).

Підсумкова оцінка складається з поточної модульної оцінки (максимум – 40 балів) і контрольної модульної оцінки (максимум – 60 балів). Якщо у підсумку виконання всіх видів навчальної роботи з даної дисципліни студент набирає не менше 75 балів, то вона може бути зарахована як підсумкова оцінка з навчальної дисципліни. У протилежному випадку, або за бажанням підвищити рейтинг, студент складає іспит. При цьому бали, набрані за результатами модульних контрольних робіт, анулюються. Екзаменаційна оцінка визначається в балах (від 0 до 60) за результатами виконання екзаменаційних завдань.

Таблиця 6

Оцінювання

Поточний контроль (мах = 40 балів)								Модульний контроль (мах = 60 балів)		Загальна сума балів	
М 1						М 2		М 3			
36 балів						4 бали		МКР 1	МКР 2		
						ІНДЗ					
ЗМ 1			ЗМ 2								
T1	T 2	T 3	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	4	30	30	100
3	3	3	3	3	3	3	3				
T 4	T 5-6	T 7	T 13								
3	3	3	3								

М – модуль, ЗМ – змістовий модуль, Т – тема,
ІНДЗ – індивідуальне науково-дослідне завдання

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Для екзамену
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**Основна**

1. Бабарицька, В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту [Текст]: навч. посіб. / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. — К.: Альтерпрес, 2004. — 288 с.
2. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму [Текст] : підручник / В.К. Кіптенко. — К. : Знання, 2010. — 502 с. 2. Косолапов, А. Б. Менеджмент в туристической фирме [Текст] : учеб. пособие по дисц. "Менедж. орг." / А. Б. Косолапов . — М. : Кнорус , 2009 . — 256 с.
3. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме [Текст] : учеб. пособие / С. С. Скобкин . — М.: Магистр, 2009 . — 447 с.
4. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; [под ред. М. С. Мотышиной] . — Ростов н/Д : Феникс, 2008 . — 445 с.
5. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие / Н. А. Зайцева. — М.: Форум, 2009 . — 368 с.
6. Дурович, А. П. Менеджер турагентства [Текст] / А.П. Дурович. — Минск: Современная школа, 2010. — 320 с.
7. Саак, А. Э. Менджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. — Санкт-Петербург: Питер, 2010 . — 512 с.
8. Школа, І.М. Менеджмент туризму [Текст]: підручник / І.М.Школа, О.П.Корольчук. — Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. — 464 с.

Допоміжна

1. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие по спец. "Менедж. организации" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева . — 4-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2009 . — 200с.
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров . — М.: Академия, 2008 . — 400 с. 8
3. Лутай, Л. А. Практикум з дисципліни "Основи менеджменту [Текст] / О. К. Воробйова [та ін.] ; Донец. держ. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла ТуганБарановського, Каф. маркетинг. менедж. — Донецьк : [ДонДУЕТ], 2002 . — 34 с.
4. Робінс, С. П. Основы менеджменту : Fundamentals of management [Текст] / С. П. Робінс, Д. А. ДеЧенцо ; пер. з англ. А. Олійник, М. Корчинська, Р. Ткачук . — К. : Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2002 . — 671 с.
5. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента [Текст]: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин . — 7-е изд, стер. — Мн.: Новое знание, 2004 . — 336 с.
6. Левченко, М.М. Управління та основи менеджменту в ресторанному господарстві [Текст]: метод. вказівки для самост. роботи студ. ФХО заоч. форми навч. / М.М. Левченко; ДонДУЕТ ім. М.Туган-Барановського, каф. орг. та упр. якістю ресторан. госп-ва . — Донецьк, 2005. — 25 с.
7. Охріменко, А. Г. Основы менеджменту [Текст] : навч. посіб. / А. Г. Охріменко ; Київ. ун-т туризму, економіки і права . — К. : Центр навчальної літератури, 2006 . — 130 с.
8. Беседін, М.О. Основы менеджменту: оцінно-ситуаційний підхід [Текст]: підруч. (модул. варіант) для студ. вищ. навч. закл. / М.О. Беседін, В.М. Нагаєв ; Харків. нац. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва . — К. : Центр навч. л-ри, 2005 . — 496 с.
9. Сучасні концепції менеджменту [Текст]: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. — К.: Центр учбової літератури , 2007 . — 536 с.
10. Баєва, О.В Основы менеджменту: практикум [Текст]: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О.В Баєва, Н.І Новальська, Л.О. Згалат-Лозинська. — К. : Центр учбової літератури, 2007. — 524с.
11. Осовська, Г. В. Основы менеджменту [Текст]: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Г.В. Осовська, О. А. Осовський ; М-во освіти і науки України . — 3-те вид., перероб. та допов. — К.: Кондор, 2008 . — 664 с.
12. Туленков, М. В. Сучасні теорії менеджменту [Текст]: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. В. Туленков ; М-во освіти і науки України. — К.: Каравела, 2007 . — 304 с.

Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua/>
2. Топ-менеджмент <http://topmanagement.com.ua/>
3. Офіційний сайт Державного Комітету статистики України
<http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт Світової Організації торгівлі - <http://www.wto.org>
5. Офіційний статистичний сайт Євросоюзу -
<http://www.europa.eu.int/comm/eurostat>
6. Офіційний статистичний сайт Державного агентства по туризму і курортам
– <http://www.tourism.gov.ua>

9. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Сутність і властивості організації як об'єкта управління.
2. Організаційно-правові форми підприємств в Україні.
3. Типи і особливості діяльності господарських товариств.
4. Типи об'єднань підприємств та їх характеристика.
5. Системний підхід до управління організацією.
6. Характеристика факторів зовнішнього середовища організації.
7. Внутрішнє середовище організації.
8. Загальна структура організації.
9. Сутність, роль і порядок проектування організаційної структури управління.
10. Елементи проектування організаційної структури управління.
11. Типи і особливості бюрократичних структур управління.
12. Типи і особливості адаптивних структур управління.
13. Сутність, склад і типи виробничої структури організації.
14. Організація управління виробничою інфраструктурою підприємства.
15. Принципи управління організацією.
16. Методи управління організацією.
17. Концепція управління за цілями.
18. Система менеджменту організації.
19. Сутність, роль і особливості стратегічного менеджменту.
20. Зміст процесу стратегічного управління.
21. Типи стратегій розвитку організацій.
22. Сутність, мета і завдання фінансового менеджменту.
23. Функції фінансового менеджменту.
24. Показники фінансового стану організації.
25. Система управління персоналом організації.
26. Формування і розвиток персоналу організації.

27. Оцінювання і атестація персоналу.
28. Сутність, роль і зміст операційного менеджменту.
29. Управління матеріально-технічним постачанням і збутом на підприємстві.
30. Оперативне управління виробництвом.
31. Сутність, роль і завдання інноваційного менеджменту організації.
32. Організація інноваційного процесу на підприємстві.
33. Економічна сутність і класифікація інвестицій.
34. Сутність, завдання і функції інвестиційного менеджменту.
35. Склад і характеристика інвестиційного проекту.
36. Сутність, роль і зміст управління маркетингом в організації.
37. Планування в системі управління маркетингом.
38. Організація маркетингової діяльності на підприємстві.
39. Контроль маркетингової діяльності організації.
40. Планування розвитку діяльності організації.
41. Класифікація цілей в організації. “Дерево” цілей.
42. Зміст і особливості процесу прийняття організаційних рішень.
43. Методи прийняття управлінських рішень.
44. Сутність, роль і види управлінської інформації в організації.
45. Управління інформаційними системами.
46. Мотиваційний менеджмент у системі організації.
47. Методи мотиваційного менеджменту.
48. Управління колективами на різних стадіях розвитку організації.
49. Модель організаційного конфлікту.
50. Процес управління організаційними конфліктами.
51. Сутність, роль та складові організаційної культури.
52. Технологія формування організаційної культури.
53. Модель сучасного менеджера організації.
54. Сутність, роль і складові конкурентоспроможності організації.
55. Управління якістю продукції (послуг).
56. Управління продуктивністю в організації.
57. Управління витратами в організації.

Схвалено Вченою радою
Східноєвропейського національного
університету імені Лесі Українки
Протокол № __ від _____ 2019 р.

Проректор з науково-педагогічної
і навчальної роботи та рекрутації

С. В. Гаврилюк

Навчальний відділ

Л. О. Заєць

Юридичний відділ

А. В. Майло